

## Harjutus – sõnumi neli külge

Küsimus on selles, kuidas te olete harjunud suhtlema. Kui palju tähelepanu pöörate kõigile neljale erinevale „kõrvale“? Järgmine test koosneb kaheteistkümnest olukorrast, milles peate valima nelja alternatiivi vahel. Palun märkige vastus, mis on kõige lähemal sellele, kuidas te antud olukorras reageeriksite. Pidage meeles, et ei ole õigeid ega valesid vastuseid; palun otsustage spontaanselt. Seejärel kandke tulemused üle viimasele lehele.

### 1. olukord

Seisate juba üsna pikalt pagariäris järjekorras. Lõpuks on käes teie kord ja tellite kiiresti. Leti taga olev daam kortsutab kulmu ja ütleb: „Olge rahulik, tundub, et kõigil on täna nii kiire!!“

- Nõustute, et inimestel näib täna olevat kiire.
- Olete pahane, et müüja kohtleb teid kiire teenindamise asemel ebaviisakalt.
- Ütlete müüjale, et te ei ole kiire.
- Kujutate ette, kui stressirohke on kaupluse müüja töö.

### 2. olukord

Kohtute koridoris kolleegiga teisest osakonnast. Mäletate, et tutvusite selle kolleegiga eelmisel aastal koolituse ajal. Teie kolleeg ei tereta teid.

- Te kahtlustate, et ta mõtleb millelegi ega pane teid tähele.
- Arvate, et on täiesti normaalne, et inimesed ei mäleta teisi teatud aja möödudes.
- Arvate, et teie kolleegi poolt on väga ebaviisakas teid ignoreerida.
- Eeldate, et kolleeg soovib olla omaette.

### 3. olukord

Teie sõber M kutsus teid peole. Keegi vastassoost inimene, keda te ei tunne, küsib teilt: „Kust te M-i teate?“

- Arvate, et ta on seltskondlik inimene ja talle meeldib teistega kontakti luua.
- Teile jääb mulje, et ta tunneb teie vastu huvi ja soovib teid tundma õppida.
- Te eeldate, et ta ei tunne peol eriti kedagi ja võtate teadlikult aega temaga suhtlemiseks.
- Mõtlete, kui kaua olete M-i tundnud, vastate küsimusele ega mõtle sellele enam.

### 4. olukord

Kolleeg, kellega te eriti ei suhtle, siseneb teie kabinetti kohtumiseks ja ütleb: „Siin on tõesti umbne.“

- Te avastate: „See võib tõepoolest nii olla. Me pole täna akent avanud.“
- Ilmselt soovib kolleeg, et te avaksite akna.
- Teile jääb mulje, et värske õhk on teie kolleegi jaoks väga oluline.

- d) Arvate, et ta võiks teie kabinetist lahkuda, kui talle sinne õhk ei meeldi.

## 5. olukord

Tulete soojal suveõhtul koju, olles tõesti väsinud ja stressis pärast pikka tööpäeva. Teie partner küsib, kas soovite kõigepealt duši alla minna. Ta tahab teile öelda:

- a) et te lõhnate halvasti;
- b) et ta on mures teie heaolu pärast ja loodab, et dušš teeb teile head;
- c) et dušš on pärast pingelist päeva lõõgastav;
- d) et te peaksite duši alla minema.

## 6. olukord

Klient helistab teile. Klient ütleb teile väga iroonilisel viisil: „Teiega on lihtsalt imeline rääkida! Üritasin teile terve hommiku helistada, aga telefon oli alati kinni!“ Teie vastate

- a) ärritunud tujus: „Mida ma teha saan?“
- b) väga mõistvas meeleolus: „See on üsna ebamugav.“
- c) proovite korvata selle, et panite kliendi ootama: „Vabandan ebamugavuste pärast. Kuidas ma teid aidata saan?“
- d) neutraalses meeleolus: „Kuidas ma teid aidata saan?“

## 7. olukord

Olete kokku leppinud kohtumise oma ülemuse juures, sest teil on mõned tööga seotud küsimused. Kontorisse sisenedes ei vaata ülemus teile otsa ning jätkab tööd, vaadates arvutiekraanile ja öeldes: „Lase käia, ma kuulen.“

- a) Üritate rääkida lühidalt, et mitte oma ülemust liiga kaua häirida.
- b) Teile jääb mulje, et teie ülemus on praegu suures stressis. Seega proovib ta teha kahte asja korraga.
- c) Arvate, et teie ülemuse töö jätkamine on väga ebaviisakas, kui temaga räägite.
- d) Küsimuste esitamise ajal ei pane te tähelegi, et teie ülemus vaatab arvutiekraani edasi.

## 8. olukord

Sõprade vahel peetud elava arutelu ajal ütleb üks sõber teile väga karmilt: „Nüüd oled sa mind juba kolmandat korda järjest seganud.“

- a) Saate aru, et teie sõber on pahane, kuna teda katkestati.
- b) Mõtlete, kas on tõsi, et olete katkestanud sõpra juba kolm korda.
- c) Üritate oma sõpra enam mitte segada.
- d) Teil on piinlik.

## 9. olukord

Ligi aasta olete töötanud töörühmas, kus arendatakse välja uut tarkvara. Täna tutvustate oma osakonna juhtidele oma töö esimesi tulemusi. Kui olete esitluse lõpetanud, küsib teie juhtivtöötaja teilt: „Ning teie ja teie meeskond olete selleks võtnud terve aasta?“

- Te vastate: „Jah, tõesti, sedalaadi tarkvara väljatöötamine võtab oodatust rohkem aega.“
- Te tunnetate oma otsese ülemuse kannatamatust ja vastate: „Loodame edasi liikuda palju kiiremini. Teeme kõik endast oleneva, et tagada projekti õigeaegne lõpetamine.“
- Teile jääb mulje, et teie otsene ülemus on suure surve all ja vastate: „Ma tean, et meil on aeg otsa saanud. Saan aru, et olete lootnud neid tulemusi juba varem saada.“
- Ehkki peate seda märkust üsna solvavaks, proovite mitte näidata oma viha selle rumala küsimuse peale.

## 10. olukord

Kui teie kolleeg, kellega teil on neutraalsed suhted, tutvub teie meeskonna valveaja vahetustega, ütleb ta: „Huvitav, ma ei leia teie nime ühestki reede veerust.“ Tegelikult te ei tee ühtegi reedest vahetust, sest teie kolleeg Steve pakkus, et võtab kõik teie reedesed vahetused endale, kui teie võtate tema esmaspäevased. Te võtsite rõõmuga tema pakkumise vastu.

- Te vastate: „Jah, ma vahetasin Steve’iga vahetused ära, aga kui soovite, võin teiega paar reedest vahetust ära vahetada.“
- Teid ärritab see, et kolleeg eeldab, et te ei käitunud koostöövalmilt.
- Te vastate: „See on tõsi. Steve võtab minu reedesed vahetuse ja ma teen selle asemel ära tema esmaspäevased vahetused.“
- Saate aru, et teie kolleegi arvamus, et te ei ole tahtnud võtta reedeseid vahetusi, on ebaõiglane, ja selgitate, kuidas selline olukord tekkis.

## 11. olukord

Kodus perega hommikusööki süües lugesite ajalehe ärirubriiki. Teie partner küsis teilt: „Mida ajalehes nii huvitavat on?“ Teie vastate:

- „Sind häirib see, et ma loen, eks?“
- „Siin on artikkel meie ettevõtte hetkeolukorrast.“
- „Kas mul pole lubatud paar minutit ajalehte lugeda?“
- „Olgu, kallid, ma jätan kohe järele.“

## 12. olukord

Koosolekul, kus arutate töövoo parandamist, võtate sõna selle poolt, et ülesandeid paindlikumalt jaotada. Vanem kolleeg hr Miller protesteerib teie ettepaneku vastu, öeldes: „See on võimatu, see toob kaasa täieliku kaose.“

- Teid häirib, et teie kolleeg teeb teie ettepaneku maha.

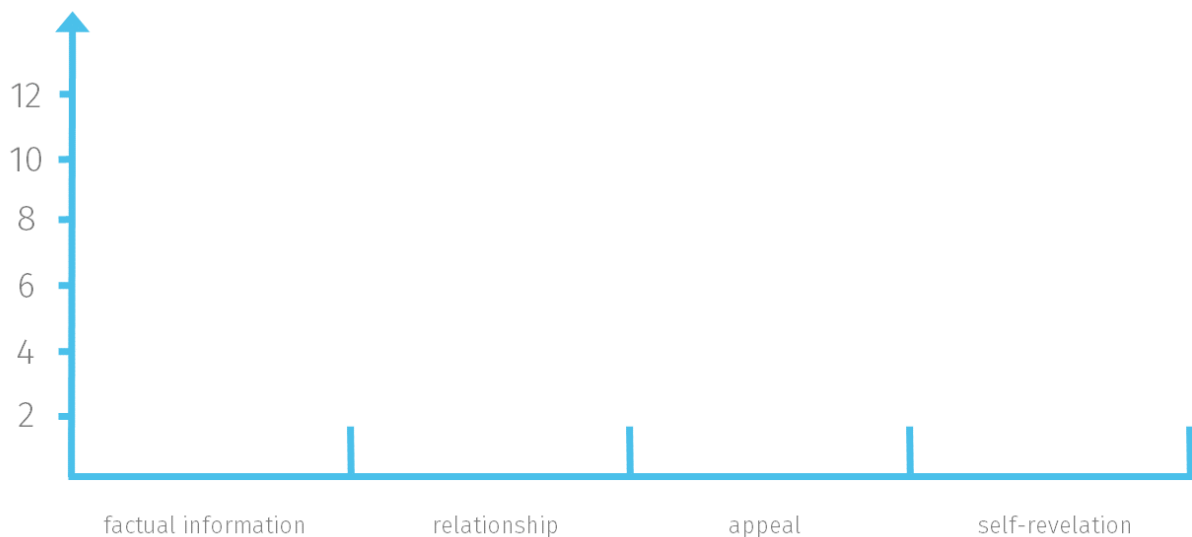
- b) Proovite muuta oma ettepanekut viisil, et hr Miller saaks sellega nõustuda.
- c) Jätkate hr Millerile oma lahenduse eeliste selgitamist.
- d) Mõistate, et täpsed reeglid on hr Milleri jaoks ülimalt olulised ja püüate aru saada, mis teda täpselt häirib.

## Hindamine

Palun märkige allolevas tabelis oma vastuste tähed. Seejärel lisage igale reale linnuke.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	suhtluse kiht / külg	kokku
a	b	d	a	c	d	d	b	a	c	b	c	kõrv <b>faktideks</b>	
b	c	b	d	a	a	c	d	d	b	c	a	kõrv <b>suheteks</b>	
c	d	c	b	d	c	a	c	b	a	d	b	kõrv <b>pöördumisteks</b>	
d	a	a	c	b	b	b	a	c	d	a	d	kõrv <b>eneseavalduseks</b>	

Nüüd viige oma tulemused allpool olevale skeemile ribade joonistamise teel. Saate teada, millise nn kõrvaga kaldute sõnumeid kuulma, st millisel suhtlemispoolel kipute enamasti reageerima ja milliseid kommunikatsioonikülgi võiksite arendada.



Selle materjali litsents on üldsusele jagatud Creative Common Attribution – Share Alike 4.0 rahvusvahelise avaliku litsentsi alusel



